

8110-OFPLA

Bogotá, D.C.,

INPEC 02-08-2021 14:57
Al Contestar Cite No: 2021IE0150887 Folio: Anexo FA-0
ORIGEN 8110-OFCINA ASESORA DE PLANEACION OFPLA / JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS
DESTINO 81002-CRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
ASUNTO RETROALIMENTACION AUTOEVALUACION 1ER SEMESTRE 2021 (ENERO - JUNIO)
OBS RETROALIMENTACION AUTOEVALUACION 1ER SEMESTRE 2021 (ENERO - JUNIO)

Doctora
LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Dueña del Proceso Derechos Humanos y Atención al Cliente
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
Ciudad

2021IE0150887 

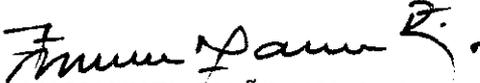
Asunto: Retroalimentación Autoevaluación 1er semestre 2021 (enero - junio)

Cordial saludo

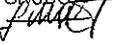
Por medio del presente, me permito remitir la retroalimentación de la autoevaluación correspondiente, al primer semestre evaluado que comprende desde el 01 de enero a 30 de junio de 2021.

Por lo anterior se remiten los documentos correspondientes, se recomienda tener en cuenta las recomendaciones y conclusiones concretas en la retroalimentación.

Atentamente,


JUAN MANUEL RIAÑO VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Anexo: (02) Folios

Revisado por: Ds Eduardo Guzmán Guzmán –Coordinador GRUDO 
Elaborado por: Laura Carolina Flórez Avellaneda-GRUDO 
Fecha de elaboración: 02/08/2021
Archivo: C:\Users\OFPLA\Documents\2021\ Oficio OFPLA a GATEC Retroalimentación Autoevaluación 1er semestre 2021 (enero - junio).

RETROALIMENTACIÓN DE AUTOEVALUACIÓN POR PROCESO

Proceso	Fecha de Realización
Derechos Humanos y Atención al Cliente	02 de agosto de 2021

Periodo evaluado	Desde:01 de enero de 2021	Hasta:30 de junio de 2021

1. Análisis de Resultados de Auditorías Recibidas

Durante el periodo evaluado no fue objeto de auditoria el proceso en mención por ningún ente de control.

2. Análisis y estado de las PQRS

No se evidencia el cargue del reporte GESDOC periodo 01 de enero a 30 de junio de 2021 , no es posible realizar análisis.

3. Análisis encuestas de satisfacción

El proceso reporta en la autoevaluación el análisis y conclusiones de la aplicación de la encuesta de satisfacción a nivel nacional, sin embargo dichos avances no se ven reflejados en las evidencias que se deben cargar en el DRIVE.

La encuesta se aplicó a 7.181 a nivel nacional para conocer la satisfacción de los ciudadanos frente al servicio de atención generando una percepción favorable y teniendo en cuenta que un alto porcentaje califica positivamente la atención y solución a sus requerimientos por parte de la oficina de atención al ciudadano.

Los ciudadanos perciben cierta inconformidad por las demoras en la prestación de algunos servicios especialmente los relacionados con los beneficios administrativos (Permiso 72 horas, libertad condicional) encomiendas, atención médica, consignación cuenta matriz, información procedimiento de visitas, entre los más relevantes.

Nota: No se evidencia el cargue del soporte a lo señalado en la autoevaluación

4. Desempeño del proceso (Indicadores de Gestión)

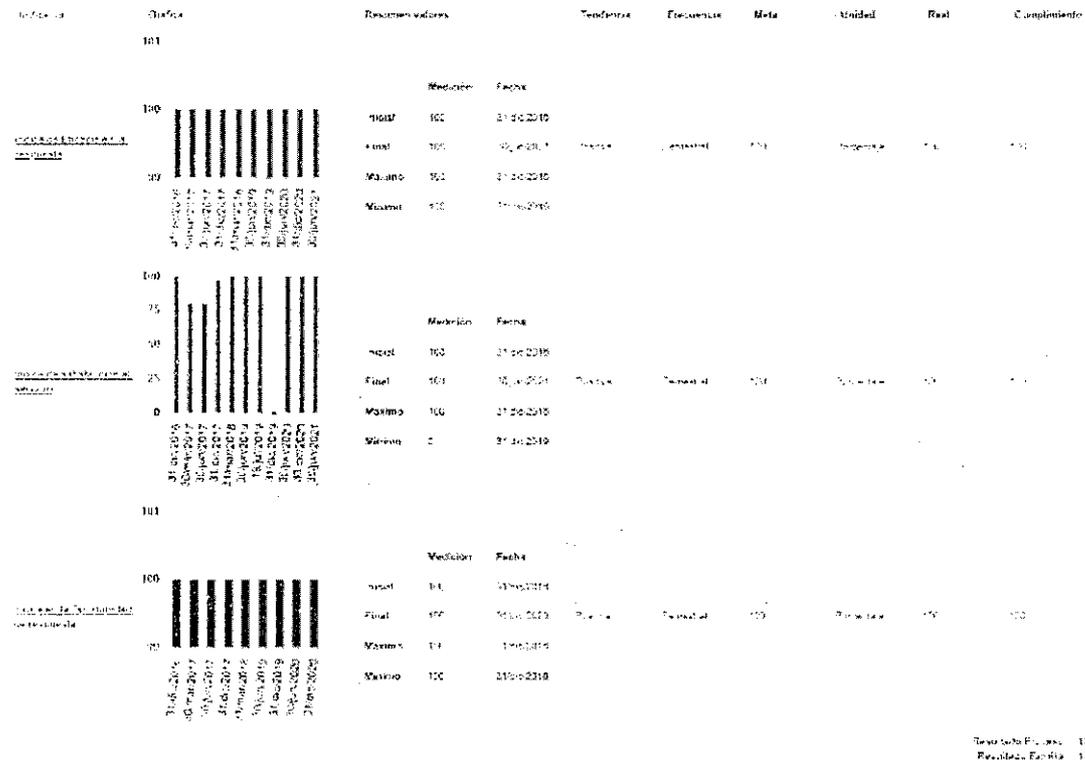
Como resultado de las mesas de trabajo para la actualización de los indicadores del Proceso, con sus respectivas hojas metodológicas, se aprobaron un total de (3) indicadores, los cuales ya se encuentran alimentados en la ruta virtual y en ISOLUCIÓN.

Que, para el corte del segundo semestre de la vigencia del 2018, del total de los (3) reportaron seguimiento:

- Índice de Eficacia en la respuesta
- Índice en la Oportunidad de respuesta
- Índice de satisfacción al servicio

Indicador de Eficacia

PROCESO: Derechos Humanos y Atención al Ciudadano



Seguimiento alimentado en ISOLUCIÓN generando un cumplimiento del proceso del 100%

Pero no se observa medición del indicador "Costo de atención al ciudadano".

Nota: No desarrolla el formato PE-PI-P03-F02 V02 para el ítem 4.

5. Conformidad del Producto/Servicio

El proceso no reportó conformidad del producto/servicio

El proceso de Derechos Humanos y Atención y Cliente , participa directamente en el control de servicio no conforme (Numeral 8.7 Control de salidas no conformes NTC ISO 9001;2015). Por lo que se sugiere implementar y aplicar el procedimiento PE-PE-P05 Identificación, Tratamiento y Seguimiento al servicio no conforme v1.

Nota: No desarrolla el formato PE-PI-P03-F02 V02 para el ítem 5.

El proceso cuenta con el hallazgo no. 68 de la vigencia 2019 de la Contraloría, el cual contiene 2 actividades correctivas las cuales se encuentran cumplidas al 100%.

Nota: No desarrolla el formato PE-PI-P03-F02 V02 para el ítem 6.

7. Acciones de seguimiento de compromisos de autoevaluaciones y revisiones previas

El proceso no reportó compromisos en las autoevaluaciones de los semestres anteriores que permitan subsanar las deficiencias encontradas s, poro tal motivos no se realiza seguimiento.

8. Cambios que podrían afectar el SGI

El proceso reporta los mismos cambios registrados en las autoevaluaciones de los semestres anteriores.

9. Recomendaciones para la mejora

Dar continuidad al cumplimiento del porcentaje por demanda, y definir la situación del indicador "Costo de atención al ciudadano" por cuanto en la autoevaluación no se registró medición pero sigue activo en el inventario como indicador del proceso.

Cargar todas las evidencias en el DRIVE antes de la entrega de la autoevaluación.

Se debe indicar tiempos para la actualización de documentos del SGI tales como :

1. PM-DA-P04 Atención al Ciudadano v3 .
2. Ingreso, seguimiento y control de las PQRSD v1. (Borrador)

Se debe indicar la fecha en la que se va a actualizar la "Carta del trato digno al Ciudadano".

10. Conclusiones de la autoevaluación del proceso

No se pudo validar la información ya que no se cargó el reporte GESDOC de acuerdo a los lineamientos de la OFPLA.

El proceso reporta un total de 4.366 PQRS, sin embargo se evidencia que no se ha realizado el cargue de la información en la carpeta de DRIVE.

Se reitera por SEGUNDA VEZ al Dueño del Proceso la necesidad de establecer compromisos y hacer seguimiento a las actividades pendientes, se debe tener en cuenta que la autoevaluación es una oportunidad de mejora en el desempeño y debilidades detectadas, el proceso por ser misional y prestar un servicio debe establecer compromisos para contribuir al fortalecimiento institucional.

Se evidencia la falta de compromisos institucional y se observa el incumplimiento al seguimiento de las actividades a su cargo. Se requiere se tomen acciones de mejora para fortalecer los resultados del proceso.

11. Compromisos

El proceso requiere de mayor compromiso y seguimiento a las actividades que tiene a su cargo se evidencia que durante las anteriores autoevaluaciones no se han reportado compromisos a los cuales se les deba realizar seguimiento, razón por la cual se hace necesario tener en cuenta: que la autoevaluación es una herramienta que pretende tener una oportunidad de mejora en el desempeño y pretende mejorar las debilidades detectadas.